

**STRATEGI PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA BANK PADA PT. BTPN  
PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma 3 Keuangan dan  
Perbankan**

**Oleh :**

**Isnaeni Fauziyah Ambarsari**

**NIM : F3614057**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

### **STRATEGI PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENINGKATKAN KINERJA BANK PADA PT. BTPN PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**

**ISNAENI FAUZIYAH AMBARSARI**  
**F3614057**

Latar belakang penelitian ini adalah industri perbankan dewasa ini, telah menyadari pentingnya pengembangan *human capital* dalam meningkatkan kinerja bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan *human capital* dalam meningkatkan kinerja bank pada PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Model pembahasan yang digunakan adalah pembahasan deskriptif yaitu dengan menggambarkan secara rinci mengenai strategi pengembangan *human capital*, implementasinya, dan kendala yang dihadapi.

Strategi pengembangan *human capital* yang dilakukan PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar yaitu meliputi proses rekrutmen, pendidikan, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, kompensasi dan penghargaan, dan manajemen K3. Strategi pengembangan *human capital* dapat diterapkan dengan baik oleh PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar. Kendala yang dihadapi adalah terbenturnya jadwal pelatihan dan pengembangan, dan terbatasnya kuota kenaikan jenjang karir.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi pengembangan *human capital* yang diterapkan PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar sudah baik, namun disarankan agar *Branch Head* terus mengamati, mengawasi, dan meningkatkan program-program pengembangan *human capital* agar karyawan dapat terus berkembang.

Kata kunci : *Human Capital*, Strategi Pengembangan, BTPN

## **ABSTRACT**

### **DEVELOPMENT STRATEGY OF HUMAN CAPITAL TO IMPROVING PERFORMANCE BANK IN PT. BTPN PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR**

**ISNAENI FAUZIYAH AMBARSARI**  
**F3614057**

*The background of this research is this mature banking industry have realized the importance of human capital development in improving the performance of the bank. This research aimed to know the development of human capital in improving the bank performance in PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar.*

*This research used data collection techniques those are observation and interviews. Assessment models used are descriptive discussion by describing in detail the development strategy of human capital, implementation, and obstacles encountered.*

*Development strategy of Human capital conducted PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar which includes recruitment, education, training and development, career planning, compensation and appreciation, and K3 management. Development strategy of human capital can be implemented either by PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar. Obstacles are collided schedule of training and development, and the limited quota in the career advancement.*

*The conclusion of this research is a development strategy of human capital that is implemented PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar has been good, but it is suggested that the Branch Head continued to observe, monitor, and increase programs of human capital development so that employees can continue to grow.*

*Keywords : Human Capital, Development Strategy, BTPN*

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**STRATEGI PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA BANK PADA PT. BTPN PURNA BAKTI  
KCP KARANGANYAR**

Disusun oleh :

Nama : Isnaeni Fauziyah Ambarsari

NIM : F3614057

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan di hadapan Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, April 2017

Dosen Pembimbing,



Linggar Ikhsan Nugroho, SE., M.Ec, Dev

NIP. 1983021020140401

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**STRATEGI PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA BANK PADA PT. BTPN PURNA BAKTI  
KCP KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Johadi S.E., M.Sc.

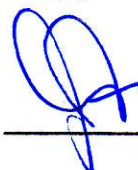
NIP. 1980091420151201

2. Linggar Ikhsan Nugroho S.E., M.Ec. Dev

NIP. 1983021020140401



Penguji



Pembimbing

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Isnaeni Fauziyah Ambarsari  
NIM : F3614057  
Program Studi : Diploma 3 Keuangan dan Perbankan  
Judul Tugas Akhir (TA) : STRATEGI PENGEMBANGAN *HUMAN CAPITAL* DALAM MENINGKATKAN KINERJA BANK PADA PT. BTPN PURNA BAKTI KCP KARANGANYAR

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, April 2017  
Mahasiswa



*Isnaeni*  
Isnaeni Fauziyah Ambarsari  
NIM. F3614057

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

MOTTO :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al Baqarah : 286)

“Semangatlah kalian terhadap hal-hal yang bermanfaat bagi kalian dan mohonlah pertolongan kepada Allah SWT”

(HR. Muslim 2664)

“Ketika engkau sudah berada di jalur menuju Allah maka berlailah. Jika sulit bagimu maka berlari kecillah. Jika kita lelah, berjalanlah. Jika itupun tak mampu, merangkaklah. Namun, jangan pernah berbalik arah atau berhenti”

(Imam Syafi’i)

“Apapun yang terjadi, hadapi dengan senyuman, keikhlasan dan selalu bersyukur”

(Penulis)

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak dan Mamah tercinta
2. Kakak dan adik-adikku tersayang
3. Sahabat-sahabatku
4. Almamater

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat, karunia, dan rezeki-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul **Strategi Pengembangan *Human Capital* dalam Meningkatkan Kinerja Bank pada PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar** dengan baik dan benar.

Tugas Akhir ini disusun guna melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (AMd) pada program studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Mengingat keterbatasan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, penulis meyakini bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Atas bimbingan, bantuan dan dorongan tersebut penulis ucapkan terima kasih, kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si., Selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Linggar Ikhsan Nugroho, SE., M.Ec, Dev selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu penulis dalam memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.



4. Johadi S.E., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah membantu memberikan pengarahan dan saran.
5. Drs. BRM Bambang Irawan, M.Si.,. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberi pengarahan selama perkuliahan.
6. Bapak Admin Subroto dan Mamah Umi Kadariyah selaku kedua orangtua penulis yang telah membantu baik materi, doa dan semangat dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Wijiana SE, M.Si., selaku *Branch Head* PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Purna Bakti KCP Karanganyar yang telah berkenan memberikan izin penulis untuk melakukan magang kerja dan penelitian.
8. Teman-teman Diploma 3 Keuangan dan Perbankan angkatan 2014 atas semangat dan kerjasamanya selama masa perkuliahan.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis untuk terus melanjutkan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan juga bermanfaat bagi penulis. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB 1     PENDAHULUAN	
A.   Latar Belakang Masalah .....	1
B.   Rumusan Masalah.....	3
C.   Tujuan Penelitian .....	4
D.   Manfaat Penelitian .....	4
E.   Metode Penelitian .....	5
 BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
A.   Pengertian Bank .....	9
B.   Peran Bank .....	10

C. Fungsi Bank .....	12
D. Pengertian <i>Human Capital</i> .....	14
E. Komponen <i>Human Capital</i> .....	15
F. Peran <i>Human Capital</i> .....	17
G. Pengembangan <i>Human Capital</i> .....	18
H. Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan <i>Human Capital</i> .....	21

### BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	
1. Sejarah Berdirinya PT. BTPN.....	24
2. Visi dan Misi.....	26
3. Nilai-nilai Perusahaan.....	26
4. Segmentasi Usaha.....	27
5. Struktur Organisasi PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar .....	28
6. Deskripsi Jabatan dan Fungsi Jabatan.....	29
7. Produk, Jasa dan Layanan.....	36
8. <i>Human Capital</i> PT. BTPN Purna Bakti KCP Karanganyar .....	43
B. PEMBAHASAN	
1. Strategi Pengembangan <i>Human Capital</i> .....	48
2. Implementasi Strategi Pengembangan.....	58
3. Kendala yang dihadapi .....	61

#### BAB IV    PENUTUP

A.	Kesimpulan .....	63
B.	Saran .....	64

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
3.2 Jumlah Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
3.3 Jumlah Karyawan berdasarkan Golongan Usia.....	45
3.4 Jumlah Karyawan berdasarkan Lama Bekerja .....	46
3.5 Jumlah Karyawan berdasarkan Status Pernikahan .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Struktur Organisasi Service PT. BTPN Purna Bakti	
KCP Karanganyar .....	28
3.2 Proses Rekrutmen Karyawan PT. BTPN Purna Bakti	
KCP Karanganyar .....	49
3.3 Program Pelatihan dan Pengembangan karyawan .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Form Pendaftaran Magang

Lampiran 2 Surat Balasan

Lampiran 3 Daftar Hadir

Lampiran 4 Lembar Monitoring

Lampiran 5 Laporan Kegiatan Harian

Lampiran 6 Lembar Penilaian BTPN

Lampiran 7 Hasil Wawancara